

Asurion

Líder global em seguros em suporte e proteção de tecnologia



A Organização

Por mais de 20 anos, a inovação e dedicação da Asurion em agradar os clientes a tornaram a fornecedora preferida de proteção de tecnologia para operadoras de tecnologia sem fio, varejistas e fabricantes de dispositivos.

Os 17 mil colaboradores globais da Asurion oferecem suporte a seus 280 milhões de consumidores. As soluções da empresa incluem suporte de primeira linha que permite aos consumidores utilizar totalmente seus dispositivos e produtos digitais; soluções para proteger a privacidade e fornecer segurança; e substituição rápida de dispositivos perdidos, roubados, danificados ou com defeito. Quando um produto está faltando ou simplesmente não funciona corretamente, a Asurion resolve o problema com pessoas e processos 24 horas por dia, sete dias por semana, falando seis idiomas, em qualquer dispositivo, plataforma ou provedor.

Motivação para a Mudança

A Asurion estava encontrando um bom equilíbrio entre fornecer experiências excepcionais ao cliente e atingir seus objetivos estratégicos de negócio. No entanto, os métodos tradicionais de comunicação com os agentes sobre questões administrativas consumiam muito tempo e, na verdade, diminuía a satisfação deles. Os agentes estavam perdendo oportunidades de folga voluntária (VTO) e horas extras (OT) porque estavam recebendo as notificações tarde demais para aproveitá-las. Além disso, o contact center estava gastando uma quantidade significativa de tempo recebendo e aprovando solicitações de mudanças de escala dos agentes. Isso se deveu em grande parte a Asurion não ter uma maneira eficaz de se comunicar com os agentes em tempo real, usando os canais de contato preferidos dos agentes.



“Cada vez que jogávamos uma bola curva na equipe da Alvaria e perguntávamos sobre os recursos personalizados do Inform, a resposta era sempre: ‘Sim, podemos fazer isso.’”

– Jon Malinowski, Diretor Sênior de Gestão da Força de Trabalho da Asurion

A Solução Desejada

A Asurion começou a procurar soluções de tecnologia que pudessem manter seu contact center com colaboradores para atender aos volumes de chamadas, responder facilmente às solicitações dos agentes para mudanças de escala e se comunicar com os agentes em tempo real usando seu canal de escolha. As principais considerações na avaliação das soluções da força de trabalho foram a facilidade de uso, o acesso a qualquer momento para os agentes e a capacidade de emitir notificações proativas.

Por que a Alvaria

A Asurion estava usando a solução Alvaria Workforce™ para garantir que tivesse os agentes certos nos lugares certos e na hora certa. Quando a Asurion começou a conversar com a Alvaria sobre a solução Alvaria Inform™, eles ficaram muito felizes ao saber que a solução Inform poderia atender e até mesmo exceder todas as suas necessidades em torno de notificações proativas iniciadas por eventos importantes de gestão da força de trabalho. Depois de implantar a solução Alvaria Inform, a Asurion pôde enviar notificações proativas de push e desktop via SMS e e-mail, e o gerenciamento do contact center da Asurion e seus agentes começou a se beneficiar de ter controle sobre as preferências de notificação.

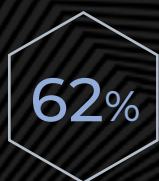
Os agentes então começaram a usar a Alvaria Workforce Mobile™ para responder a essas notificações. Alvaria Workforce Mobile é uma solução de smartphone fácil de usar que capacita os agentes a autogerenciar suas programações de escala remotamente a partir de smartphones e tablets enquanto estão “em movimento”.

Os Resultados

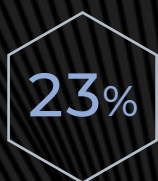
A Asurion e a equipe de Serviços Profissionais da Alvaria (APS) trabalharam juntas para construir a solução para atender às necessidades específicas da Asurion: os agentes não recebem notificações quando estão no contact center, os agentes estão no controle de suas preferências e podem selecionar o tipo e hora das notificações que desejam receber, e o contact center também pode definir regras de negócios para determinar quais agentes receberão as notificações. A combinação das soluções Alvaria Inform e Alvaria Workforce Mobile dá aos agentes de contact center mais liberdade e flexibilidade com seus horários - e ao mesmo tempo ajuda a Asurion a atender às necessidades de seus clientes em ter um contact center totalmente equipado.

A Asurion obteve grande sucesso na implementação da solução Alvaria. Para educar os agentes e incentivá-los a usar o sistema, a Asurion fez roadshows de treinamento no local, incorporou o treinamento ao onboarding e utilizou os recursos da equipe de marketing para ajudar a comunicar o valor da solução Alvaria aos agentes.

Essas iniciativas resultaram em:



Da população de agentes engajada via celular, e-mail e/ou SMS



Dos segmentos de escala da força de trabalho estão sendo inseridos via VSA



Redução de 2.500 horas de trabalho de administração anualmente

- Aumentando semanalmente em direção à sua meta de mais de 80% dos agentes engajados via celular/e-mail/SMS
- Uma unidade já está tendo 84% de engajamento com mais de 2.500 agentes
- VSA cobrindo folgas voluntárias (VTO), horas extras (OT), Ausências, Licenças (LOA) média de 35 mil notificações por semana com uma alta semanal de 47 mil



“Notificações proativas e a capacidade de responder por meio de dispositivos móveis ajudam cada agente a obter um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, entendendo suas preferências individuais, facilitando seu estilo de vida móvel e economizando tempo. O resultado é um melhor engajamento do agente, moral mais alta e menor rotatividade.”

– Jon Malinowski, Diretor Sênior de Gestão da Força de Trabalho da Asurion

Desde a implementação da solução Alvaria, a Asurion obteve maior satisfação do agente, menor absenteísmo, aumento nas taxas de preenchimento de OT e VTO, redução da carga de trabalho de administração de agentes de discagem, diminuição do tempo de administração de equipes de gestão da força de trabalho entrando em exceções e ganhou a capacidade de se comunicar rapidamente com os agentes e população durante emergências.



“Isso me dá a liberdade de verificar minha programação, solicitar folga e me inscrever para horas extras sem ficar preso ao computador. Eu realmente gosto de como eu recebo uma mensagem de texto quando horas extras estão sendo oferecidas. Acabei de fazer login e solicitar.”

– Agente da Asurion

Sobre a Alvaria™

A Alvaria é líder mundial em soluções de experiência do cliente (CX) e de gestão do engajamento da força de trabalho (WEM) em escala enterprise. Nosso nome é derivado do latim para “colmeias” – a forma perfeita da natureza por milhões de anos – trazendo soluções que são escaláveis, resilientes e seguras, com eficiência, velocidade e precisão. ALVARIA. Remodelando a Experiência do Cliente™. Para mais informações, visite www.alvaria.com/pt.



Siga a Alvaria no Twitter em @Alvaria_Inc. #ReshapingCX